

Traducción del francés

CONSEJO DE EXPLOTACION POSTAL

Comisión 3 (Servicios Físicos)

Grupo «Estrategia e Integración de los Productos»

Devolución de mercaderías

Informe de Países Bajos
(Punto 5e del Orden del Día)

1. Asunto	**Referencias/Párrafos**
Informe sobre el estado de avance de la introducción del servicio de devolución de mercaderías.	§§ 1 a 11 y anexo 1
2. Decisión esperada	
Se solicita al Grupo que:	
– tome nota de los avances y resultados de los trabajos relativos al servicio de devolución de mercaderías;	§§ 1 a 7
– tome nota de que las disposiciones relativas al servicio de devolución de mercaderías fueron agregadas en la Guía de Operaciones EMS y en la Compilación de Encomiendas Postales en línea;	§ 5
– examine las instrucciones para la liquidación que figuran en el artículo 8 de la Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías presentada a la Comisión 3 del CEP para aprobación;	§ 7 y anexo 1
– tome nota de que la Oficina Internacional prepara una circular y una guía informativa para introducir el servicio de devolución de mercaderías;	§ 6
– examine la posibilidad de asignar identificadores que cumplan con la norma S10 para las encomiendas devueltas en el marco del servicio de devolución de mercaderías.	§§ 8 a 11

I. Introducción

1. El servicio de devolución de mercaderías es un nuevo servicio suplementario facultativo amparado por el artículo RC 134 del Reglamento relativo a Encomiendas Postales. La descripción y los procedimientos operativos del servicio se detallan en la Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías (ver el anexo 1).

/

DER.PAE
Agz/Mca
23.03.2015

2. Se trata de una solución que permite a un cliente en un país determinado devolver mercaderías al vendedor en el país de origen, sin gastos suplementarios. El vendedor autoriza la devolución de la mercadería y suministra al cliente y al operador designado de origen una etiqueta especial que permite devolver la mercadería por vía postal.

3. El servicio permite a los operadores designados ofrecer a los vendedores a distancia un servicio de devolución internacional para sus clientes. Por lo tanto, este elemento de servicio suplementario permite a los vendedores a distancia ofrecer a sus clientes internacionales una solución de comercio electrónico más atractiva.

II. Avance de los trabajos

4. La Oficina Internacional validó el cumplimiento de la plataforma de devolución de mercaderías de International Post Corporation (IPC) con las especificaciones de la Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías de la UPU.

5. Se agregó en la Guía de Operaciones EMS y en la Compilación de Encomiendas Postales en línea para los operadores designados una anotación relativa a la prestación facultativa del servicio de devolución de mercaderías.

6. La Oficina Internacional prepara en estos momentos toda la información necesaria para la introducción de este servicio. Esta guía informativa será enviada a todos los Países miembros por oficio 0205(DOT.PCL)1026 a fin de ayudar a los operadores designados a introducir el citado servicio.

7. Habida cuenta de que las instrucciones para la liquidación cumplen con el artículo RC 176 del Reglamento relativo a Encomiendas Postales, fueron agregadas en el § 8 de la Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías (ver el anexo 1).

III. Próximas etapas

8. El artículo 3.2 de la Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías describe las especificaciones para las etiquetas y la obligación de utilizar un identificador de encomiendas conforme a la norma S10 de la UPU. Con el fin de facilitar la asignación de los identificadores de envíos y el uso de estos identificadores para la devolución de las encomiendas, se propone asignar identificadores de servicio específicos para el servicio de devolución de mercaderías.

9. En la actualidad, la serie CA–CZ abarca las encomiendas, CV se recomienda para las encomiendas con valor declarado y CZ está reservada para los acuerdos bilaterales. Del mismo modo, la serie HA–HZ abarca las encomiendas del comercio electrónico, HX y HI están reservadas para los acuerdos multilaterales y HZ para los acuerdos bilaterales.

10. Se propone adaptar las series anteriores asignando CR y HR al servicio de devolución de mercaderías, de la manera siguiente:

– CR se recomendaría para las encomiendas devueltas en el marco del servicio de devolución de mercaderías.
– HR sería obligatoria para las encomiendas del comercio electrónico devueltas en el marco del servicio de devolución de mercaderías.

11. Si el Grupo «Estrategia e Integración de los Productos» recomienda este método, el asunto será remitido al Grupo «Definición de datos y códigos – Intercambios electrónicos» del Grupo «Normas» para examen.

Berna, 2 de marzo de 2015



Guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías

Generalidades

El servicio de devolución de mercaderías es un servicio suplementario que se define en el artículo 15.2.8 del Convenio Postal Universal y se describe en más detalle en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales de la UPU. Este servicio prevé un proceso de logística inversa en el cual los gastos de franqueo son pagados por el vendedor a distancia[1] de la mercadería devuelta, de conformidad con las normas y los procedimientos técnicos y operativos que se definen en la presente guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías (en adelante, «guía del usuario»).

El servicio de devolución de mercaderías funcionará como se indica a continuación:

1. Principios básicos

1.1 A efectos de la presente guía del usuario y de conformidad con las instrucciones establecidas en la resolución C 83/2012 del 25º Congreso de la UPU, un «sistema centralizado» implicará cualquier sistema informático (ya sea proporcionado por un proveedor de servicios aparte u operado directamente por un operador designado que ofrezca el servicio de devolución de mercaderías) utilizado entre dos operadores designados y aprobado por la Oficina Internacional de la UPU, que cumpla con las normas y los procedimientos técnicos y operativos que se definen en la guía del usuario, particularmente en lo que se refiere al suministro de etiquetas de devolución y códigos de barras a los operadores designados, al seguimiento y los informes sobre los envíos y a la transmisión segura de todos los datos electrónicos relevantes a la Oficina Internacional de la UPU con fines de evaluación.

1.2 De conformidad con las disposiciones precedentes, el intercambio de datos necesario para la prestación del servicio de devolución de mercaderías estará regido por el principio de neutralidad tecnológica, según el cual la prestación del servicio no dependerá del uso de una tecnología particular o patentada.

1.3 Para intercambiar los datos necesarios para la prestación del servicio de devolución de mercaderías, los sistemas centralizados usados por los operadores designados deberán ser interoperables. En este sentido, las redes utilizadas por los operadores designados deberán estar interconectadas, según sea necesario, para asegurar el intercambio de datos electrónicos relativos al servicio de devolución de mercaderías y la transmisión segura de todos los datos electrónicos relevantes a la Oficina Internacional de la UPU con fines estadísticos y de calidad de servicio.

2. Proceso general (véase Anexo 1.Sección 1)

2.1 El cliente a distancia[2] contacta al vendedor a distancia para obtener la autorización para devolver un artículo comprado previamente.

2.2 Una vez que se autoriza, el vendedor a distancia envía una solicitud electrónica al operador designado de su país.

2.3 El operador designado del país del vendedor a distancia transmite esta solicitud al sistema centralizado, con toda la información necesaria.

2.4 El sistema centralizado genera y envía un documento que incluye una etiqueta doble al operador designado del vendedor a distancia en forma de archivo PDF.

[1] También denominado «vendedor de origen» en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales.
[2] También denominado «cliente/destinatario» en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales.

2.4.1 La parte superior de la etiqueta doble se basa en el boletín de expedición CP 71 e incluye la dirección del cliente a distancia y del vendedor a distancia. Esta parte de la etiqueta es la que debe utilizar el cliente a distancia para devolver la mercadería.

2.4.2 La parte inferior de la etiqueta doble contiene instrucciones para el cliente a distancia/la oficina de Correos y constituye un recibo de depósito.

2.4.3 El sistema centralizado también puede generar un archivo electrónico para el operador designado del cliente a distancia; el archivo puede utilizarse con fines de preaviso en la red interna (de puntos de venta).

2.5 El operador designado del vendedor a distancia transmite la etiqueta doble al vendedor a distancia.

2.6 El vendedor a distancia transmite la etiqueta doble (por vía electrónica o física) al cliente a distancia que devuelve la mercadería.

2.7 La etiqueta doble se coloca en la encomienda, acompañada de toda otra documentación relevante (p. ej. declaración de aduana CN 23 y facturas; véase §6 a continuación) utilizando un sobre transparente autoadhesivo CP 91 o CP 92 o un medio similar.

3. Especificaciones para las etiquetas dobles, el recibo y la fórmula CN 23

3.1 Las fórmulas, los indicadores de servicio y la documentación se presentan en las secciones 2 y 3 del anexo 1.

3.2 La etiqueta de devolución de mercaderías es generada por el sistema centralizado, accesible únicamente para los operadores designados que ofrecen el servicio. La etiqueta incluye una parte superior y una parte inferior.

3.2.1 La parte superior izquierda debe incluir un identificador de encomiendas específico del operador designado del cliente a distancia conforme a la norma S10 (o cualquier otro identificador de encomiendas acordado de forma bilateral), así como todos los demás elementos transmitidos por un operador designado para su encomienda de salida (tramo 1).

3.2.2 La parte superior derecha está diseñada en función de la presentación y las especificaciones de los posibles códigos de barras internos del operador designado del vendedor a distancia (tramo 3). De conformidad con el artículo RC 167.1.1 del Reglamento relativo a Encomiendas Postales, el código de barras interno no puede utilizar un formato S10.

3.2.3 La parte inferior de la etiqueta puede utilizarse para las instrucciones y como un recibo de depósito.

3.3 Se utiliza una fórmula CN 23 con un indicador de devolución de mercaderías para todas las declaraciones de aduana relativas a la devolución de mercaderías.

3.3.1 Esta fórmula se genera automáticamente mediante la transmisión de toda la información electrónica brindada por el vendedor a distancia.

3.3.2 El vendedor a distancia proporciona la información aduanera en la fórmula y el cliente a distancia simplemente debe indicar la fecha y firmar la fórmula.

3.3.3 Al firmar la fórmula, el cliente a distancia que devuelve la mercadería confirma que la descripción de los artículos mencionados en las fórmulas corresponde a las mercaderías que se están devolviendo al vendedor a distancia.

3.4 Para identificar las devoluciones de mercaderías se utiliza un indicador de servicio. En la etiqueta doble y en la fórmula CN 23 se incluye un recuadro que indica «Devoluciones de mercaderías».

4. Intercambio electrónico de datos

4.1 La etiqueta de devolución de mercaderías y la fórmula CN 23 son generadas mediante la transmisión de todos los datos electrónicos necesarios en un archivo XML conforme a una norma específica de la plataforma de devolución de mercaderías. Este archivo XML es enviado por el operador designado del vendedor a distancia, que recibe las etiquetas completadas en formato PDF desde el sistema centralizado.

4.2 En caso de que se solicite, puede enviarse un archivo XML del sistema centralizado al operador designado del cliente a distancia que devuelve la mercadería, para utilizar como un preaviso.

4.3 El procedimiento de devolución internacional de mercaderías también exige que el operador designado que devuelve el envío transmita un mensaje EDI que incluya el peso bruto unitario de cada devolución de mercadería. En principio, este mensaje se enviará ya sea en un mensaje EMSEVT (para un acontecimiento EMA o EMC) o en un mensaje PREDES.

4.4 Los mensajes EMSEVT para los acontecimientos EMA, EMC, EMD y EMH/EMI son datos de seguimiento obligatorios. Los operadores designados podrían adoptar de forma bilateral otros acontecimientos de seguimiento.

5. Transporte de las mercaderías devueltas

5.1 La mercadería devuelta se introduce sin pago en cualquier punto de contacto designado del operador designado que devuelve la mercadería con la etiqueta doble y, de ser necesario, la fórmula CN 23 adjunta, como mínimo.

5.2 El transporte entre el punto de aceptación y la oficina de cambio del operador designado del cliente a distancia que devuelve la mercadería se realiza conforme al mismo desempeño de servicio que para una encomienda prioritaria de salida.

5.3 Las devoluciones de mercaderías son clasificadas para el transporte en un despacho prioritario, sin necesidad de colocarlas en una saca o despacho separado para la devolución.

5.4 Una vez que llega a la oficina de cambio del operador designado del vendedor a distancia, el envío es distribuido al vendedor a distancia conforme a las normas de distribución para las encomiendas prioritarias de llegada.

5.5 En principio, las devoluciones de mercaderías pueden contener cualquier objeto que cumpla con lo dispuesto por el Convenio Postal Universal y el Reglamento relativo a Encomiendas Postales. Sin embargo, un operador designado puede excluir del servicio de devolución de mercaderías algunos contenidos, tales como los desechos, si la legislación interna o supranacional lo establece.

6. Procedimiento aduanero para las devoluciones de mercaderías

6.1 Las devoluciones de mercaderías se basan en un proceso electrónico y se limitan a las devoluciones autorizadas a un vendedor a distancia. En caso de que se necesite una fórmula CN 23, deben suministrarse al menos dos ejemplares, además de cualquier otra documentación necesaria (factura original, nota de crédito, licencia, certificado, etc.).

6.2 Esta fórmula es generada en base a la información electrónica solicitada del vendedor a distancia y transmitida por el operador designado del vendedor a distancia. Si bien el servicio de devolución de mercaderías proporciona la documentación aduanera necesaria, no se garantiza la devolución de los derechos de aduana al momento de la exportación ni que no se cobren tasas aduaneras al momento del reingreso. Por el momento, esto es responsabilidad de los operadores designados y de sus autoridades aduaneras locales.

6.3 La transmisión de un mensaje ITMATT desde el operador designado del cliente a distancia al operador designado del vendedor a distancia, de ser posible, puede admitir los requisitos relativos al preaviso electrónico con fines de seguridad, de transporte o aduaneros.

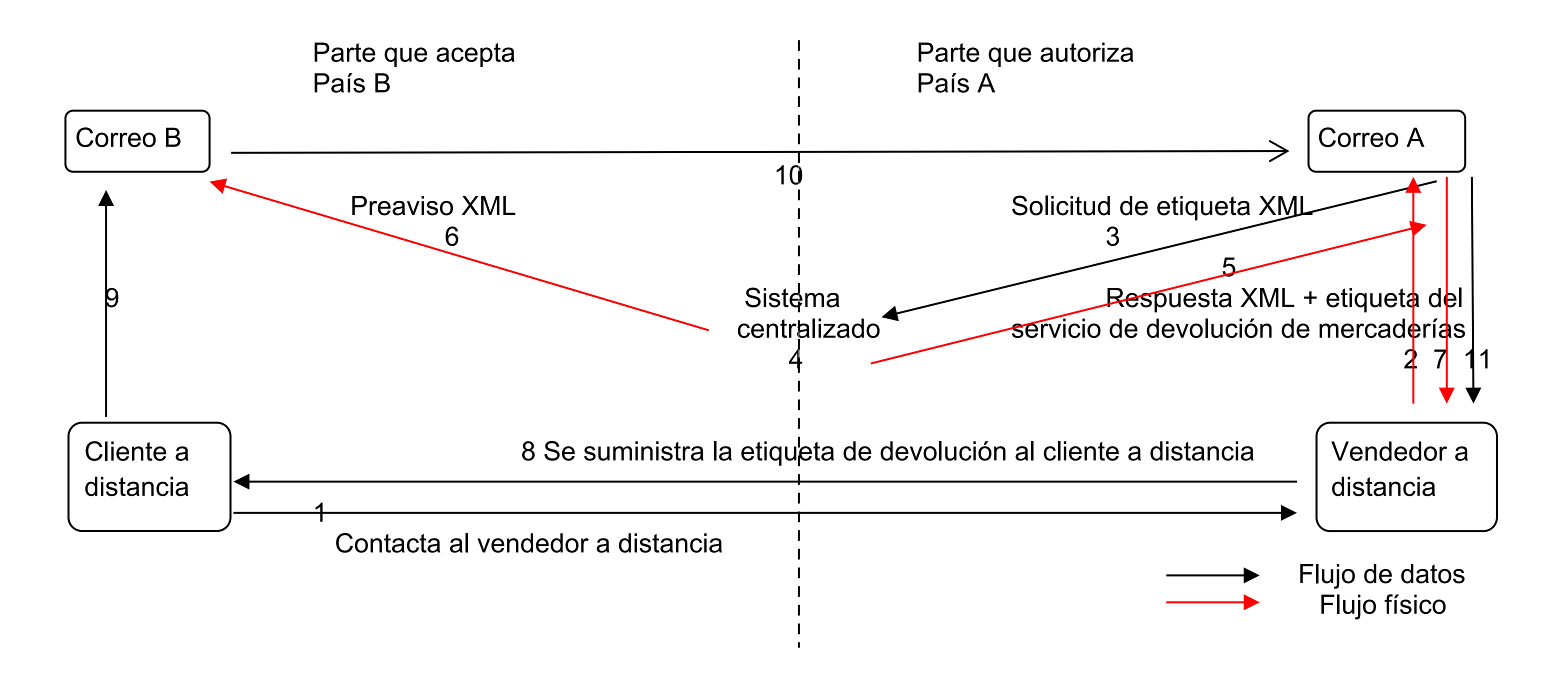
7. Responsabilidad

7.1 La a responsabilidad estándar de la UPU, tal como se define en el artículo 21 del Convenio y en el artículo RC 154 del Reglamento relativo a Encomiendas Postales, es aplicable al servicio de devolución de mercaderías en caso de pérdida, expoliación o avería.

8. Liquidación

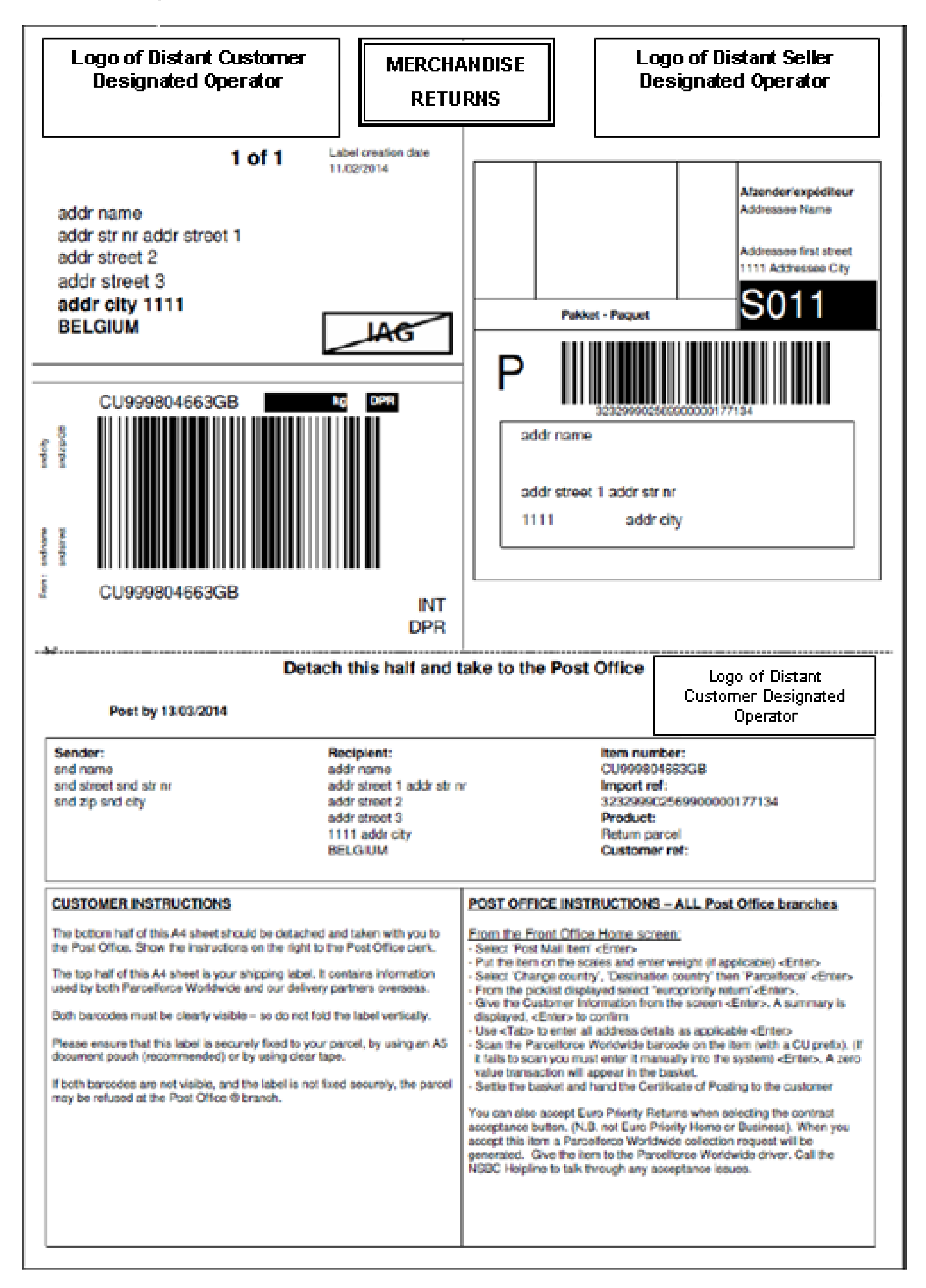
8.1 De acuerdo con el artículo RC 176, según el método de liquidación convenido, las encomiendas devueltas a través del servicio de devolución de mercaderías deberían anotarse individualmente en la hoja de ruta, indicando el importe de los gastos que deberán pagarse o la cuota-parte correspondiente. La cantidad y el peso de estas mercaderías devueltas no deberán incluirse en la cantidad y en el peso bruto de las encomiendas indicadas en la parte «Inscripción global» de la hoja de ruta.

Proceso general



1 El cliente a distancia solicita una devolución al vendedor a distancia o recibe una etiqueta de devolución con la encomienda original	5 La etiqueta de devolución y la respuesta XML son enviadas al Correo A	9 Depósito del envío devuelto
2 El vendedor a distancia, ubicado en el país A, brinda al Correo A la información relativa a la encomienda a devolver	6 El preaviso XML y una parte de la información son enviados al Correo B	10 Procedimiento operativo y transporte internacional conforme a las normas de prioridad acordadas para las encomiendas
3 El Correo A envía la solicitud de etiqueta como XML al sistema centralizado	7 El Correo A pone la etiqueta de devolución a disposición del vendedor a distancia	11 Distribución al vendedor a distancia
4 El sistema centralizado genera la etiqueta de devolución	8 El vendedor a distancia suministra la etiqueta de devolución al cliente a distancia	

Muestra de etiqueta doble del servicio de devolución de mercaderías



Logo of Distant Customer Designated Operator

MERCHANDISE RETURNS

Logo of Distant Seller Designated Operator

1 of 1

Label creation date
11/02/2014

addr name
addr str nr addr street 1
addr street 2
addr street 3
addr city 1111
BELGIUM

IAG

Afzender/expéditeur
Addressee Name

Addressee first street
1111 Addressee City

S011

Pakket - Paquet

P

32329990256990000000177134

addr name

addr street 1 addr str nr

1111 addr city

CU999804663GB

DPR

CU999804663GB

INT
DPR

Detach this half and take to the Post Office

Logo of Distant Customer Designated Operator

Post by 13/03/2014

Sender:	**Recipient:**	**Item number:**
snd name	addr name	CU999804663GB
snd street and str nr	addr street 1 addr str nr	**Import ref:**
snd zip snd city	addr street 2	32329990256990000000177134
	addr street 3	**Product:**
	1111 addr city	Return parcel
	BELGIUM	**Customer ref:**

CUSTOMER INSTRUCTIONS

The bottom half of this A4 sheet should be detached and taken with you to the Post Office. Show the instructions on the right to the Post Office clerk.

The top half of this A4 sheet is your shipping label. It contains information used by both Parcelforce Worldwide and our delivery partners overseas.

Both barcodes must be clearly visible – so do not fold the label vertically.

Please ensure that this label is securely fixed to your parcel, by using an A5 document pouch (recommended) or by using clear tape.

If both barcodes are not visible, and the label is not fixed securely, the parcel may be refused at the Post Office ® branch.

POST OFFICE INSTRUCTIONS – ALL Post Office branches

From the Front Office Home screen:
- Select 'Post Mail Item' <Enter>
- Put the item on the scales and enter weight (if applicable) <Enter>
- Select 'Change country', 'Destination country' then 'Parcelforce' <Enter>
- From the picklist displayed select "europriority return" <Enter>.
- Give the Customer Information from the screen <Enter>. A summary is displayed. <Enter> to confirm
- Use <Tab> to enter all address details as applicable <Enter>
- Scan the Parcelforce Worldwide barcode on the item (with a CU prefix). (If it fails to scan you must enter it manually into the system) <Enter>. A zero value transaction will appear in the basket.
- Settle the basket and hand the Certificate of Posting to the customer

You can also accept Euro Priority Returns when selecting the contract acceptance button. (N.B. not Euro Priority Home or Business). When you accept this item a Parcelforce Worldwide collection request will be generated. Give the item to the Parcelforce Worldwide driver. Call the NSBC Helpline to talk through any acceptance issues.

Muestra de fórmulas CN 23 del servicio de devolución de mercaderías

MERCHANDISE RETURNS

CUSTOMS DECLARATION **CN23**
May be opened officially
DECLARATION EN DOUANE
Peut être ouvert d'office

CU999804663GB

Sender / Nom et Adresse de l'expéditeur
snd name
snd box snd street snd str nr
snd city snd zip
GREAT BRITAIN

Addressee / Nom, Adresse et téléphone du destinataire
addr name
addr street 1 addr street 2 addr str nr
addr street 3
addr city 1111
BELGIUM

Importer's reference / Référence de l'importateur
Tax code/VAT No./ importer code reference
Code fiscal/No de TVA/ code de l'importateur

Importer's name, address, tel… / Nom, adresse et tél… de l'importateur
bpost Abt. 963 Charles-de-Gaulle-Str. Brussels 531 13 someone@ipc.be

Detailed description of contents / Description détaillée du contenu	Article reference / Référence de l'article	Quantity / Quantité	Value in EUR / Valeur en	Net Weight (kg) / Poids Net	HS Tariff Number / No tarifaire du SH	Country of origin of / Pays d'origine
Rockstar Games Grand Theft Auto IV	1	1	22.2	0.9	950410	BE
Activision Call of Duty 4: Modern Warfare	1	1	33.1	2.1	950410	BE
Activision Call of Duty: Black Ops	1	1	25.6	1.4	950410	BE
	Total	3	80.9	4.4		

No of Original item (s)
No. de l'envoi original

Category of / Catégorie de l'envoi: **Returned goods**

Declaration of origin: / :
The Exporter of these products covered by this document declares that, except where otherwise clearly indicated, the products are of (see column "country of origin of goods")

Date/Name/Signature: / :

Other comments : goods subject to quarantine, sanitary/phytosanitary inspection or other
Observations: (p.ex. Marchandise soumise à la quarantaine /à des contrôles sanitaires, phytosanitaires ou a d'

Licence Number(s) / No de licence(s)	Certificate Number / No de certificat(s)	Invoice Number(s) and date(s) / No de Facture(s) et date
import licence		299 2002-05-30

TO BE COMPLETED BY THE SENDER / A REMPLIR PAR L'EXPEDITEUR

Gross Weight
Poids brut total

I certify that the particulars given in this customs declaration are correct and that this item does not contain any dangerous article or articles prohibited by legislation or by postal or customs regulations.

Signature: /

Date: /